

## **BAB 6**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berikut adalah kesimpulan berdasarkan dari pengolahan dan analisis data, alah sebagai berikut :

1. Harapan konsumen tentang sebuah *factory outlet* adalah keanekaragaman jenis produk yang dijual, kebersihan *factory outlet*, kebersihan ruang ganti, jumlah ruang ganti yang mencukupi, para pegawai yang ramah dan bersedia memenuhi keinginan para konsumen.
2. Kesenjangan terjadi antara harapan konsumen dengan persepsi konsumen atas pelayanan yang diberikan oleh deKosmo Paskal Hyper Square (GAP 5). Hal ini dapat dilihat dari pengujian hipotesis untuk tiap dimensi kualitas jasa dan untuk tiap item pernyataan, bahwa nilai Z hitung lebih kecil daripada nilai Z tabel. Maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh deKosmo Paskal Hyper Square masih belum optimal sehingga konsumen belum puas atas pelayanan yang diberikan.
3. Kesenjangan terjadi antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen atas pelayanan yang diberikan oleh deKosmo Paskal Hyper Square (GAP 1). Hal ini dapat dilihat dari pengujian hipotesis tiap item pernyataan, terdapat pernyataan 10 dan 16 yang nilai t hitung lebih kecil daripada nilai t tabel. Hal berikut membuktikan bahwa pihak manajemen masih belum mengetahui apa yang diharapkan konsumen dalam hal ketersediaan jumlah toilet serta kecepatan *customer service* dalam melayani konsumen. Tidak ada faktor penyebab terjadinya kesenjangan dari penyebab Gap 1.
4. Kesenjangan terjadi antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa yang telah ada di deKosmo Paskal Hyper Square (GAP 2). Berdasarkan dari pengolahan dan analisis data secara keseluruhan pihak manajemen menganggap pernyataan-pernyataan

tersebut sangat penting bagi konsumen. Hal berikut sudah cukup baik karena deKosmo Paskal Hyper Sqaure sudah memiliki standar yaitu standar lisan dan sudah dikomunikasikan. Tetapi bila dilihat lebih rinci lagi untuk tiap-tiap pernyataan, masih terdapat standar yang lisan dan sudah dikomunikasikan dan pihak manajemen menganggap sangat penting untuk pernyataan-pernyataan tersebut. Hal yang menyebabkan terjadinya kesenjangan adalah pihak manajemen deKosmo Paskal Hyper Square tidak memiliki program tertulis untuk menetapkan sasaran kualitas pelayanan bagi konsumen dan tidak memiliki prosedur kerja yang baku dalam melayani konsumen.

5. Kesenjangan terjadi antara spesifikasi kualitas jasa dengan penyampaian jasa yang telah dilakukan deKosmo Paskal Hyper Square (GAP 3). Berdasarkan dari pengolahan data dan analisis data dari pengujian hipotesis untuk tiap item rata-rata menunjukkan standar yang ada rata-rata lisan dan sudah dikomunikasikan serta kerja para karyawan menurut persepsi pihak manajemen adalah mendekati mampu memenuhi standar secara konsisten. Tetapi masih ada beberapa pernyataan yang menunjukkan hasil karyawan mendekati tidak mampu memenuhi standar yang ada dengan konsisten. Hal yang menyebabkan terjadinya kesenjangan adalah karyawan deKosmo Paskal Hyper Square tidak diberi pelatihan dengan baik untuk menghadapi konsumen.
6. Kesenjangan terjadi antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal yang telah dilakukan deKosmo Paskal Hyper Square (GAP 4). Berdasarkan dari pengolahan data dan analisis data, penyampaian jasa yang diberikan oleh karyawan deKosmo Paskal Hyper Square sudah konsisten dan persepsi konsumen adalah baik. Tetapi masih saja terdapat kesenjangan yang terjadi pada Gap 4 yaitu bagian pemasaran tidak suka berkonsultasi dengan kasir dan adanya kesalahpahaman pada saat pembayaran di kasir dimana barang yang tidak didiskon bercampur dengan barang yang telah didiskon sehingga konsumen mengira bahwa barang tersebut didiskon.

7. Usulan-usulan yang diberikan untuk kemajuan kualitas pelayanan deKosmo Paskal Hyper Square adalah mengenai penambahan fasilitas fisik, penambahan jumlah SPG, pergantian standar yang ada menjadi standar tertulis dan sudah dikomunikasikan beserta peraturan-peraturannya, serta pelatihan untuk para pegawai. Untuk lebih lengkapnya dapat dilihat pada Bab 5 Pengolahan Data dan Analisis.

## **6.2 Saran**

Berikut saran yang dapat diberikan untuk deKosmo Paskal Hyper Square untuk dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan yang ada terhadap keinginan konsumen. Selain itu saran untuk penelitian yang lebih lanjut.

### **6.2.1 Saran untuk deKosmo Paskal Hyper Square**

Berikut saran-saran yang diberikan kepada deKosmo Paskal Hyper Square yaitu sebagai berikut :

1. Agar deKosmo Paskal Hyper Square dapat menambahkan fasilitas-fasilitas yang mendukung kenyamanan para pelanggan.
2. DeKosmo Paskal Hyper Square dapat memperbaiki sistem pelayanan yang ada sehingga menjadi lebih teratur lagi.

### **6.2.2 Saran untuk Penelitian Lebih Lanjut**

Berikut saran-saran yang diberikan untuk penelitian lebih lanjut yaitu sebagai berikut :

1. Melakukan perbandingan kualitas pelayanan di *factory outlet* lainnya seperti di Herritage, Summit, atau Rumah Mode agar dapat mengetahui kelebihan dan kekurangan dari masing-masing pesaing sehingga berguna untuk kemajuan kualitas pelayanan yang ada.
2. Melakukan perancangan pada penambahan ruang ganti sehingga menjadi lebih banyak lagi.